

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan pada biro perjalanan Lentera Wisata Semarang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonrandom* dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sample yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang mempunyai beberapa kriteria sebagai berikut : 1. Pelanggan laki-laki maupun perempuan 2. Pelanggan yang sudah menggunakan biro perjalanan Lentera Wisata Semarang lebih dari 1x. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara mengisi kuesioner. Setelah data yang didapatkan terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 19. Data yang diuji menggunakan analisis regresi linier berganda yang mana hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Lentera Wisata Semarang. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Lentera Wisata Semarang. Kualitas layanan dan persepsi harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan Lentera Wisata Semarang. Hasil pengujian dapat dibuktikan pada pembahasan di Bab 4.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is an influence of quality service and price perception of customer satisfaction and its impact on customer loyalty in the travel agency Lentera Wisata Semarang. Population used in this research is nonrandom and the sample used in this study as many as 100 respondents. The sampling technique used in this research uses purposive sampling technique which has several the following criteria: 1. Male and female customers 2. Customers who have used Lentera Wisata travel agency more than 1x. Data selection method used in this research is by fill out a questionnaire. After data obtained, later data processing is carried out by using SPSS application version 19. Data were tested using linear regression multiple analysis. The results show the quality of service and price perception has a positive and significant impact on the satisfaction of Lentera Wisata customers. Customer satisfaction has a positive and significant impact on Lentera Wisata Semarang customer loyalty. Service quality and price perception simultaneously have positive and significant impact on customer satisfaction and the impact on the loyalty of Lentera Wisata customers. Test result can be proven in the discussion in Chapter 4.

Keywords: Service Quality, Price Perception, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty.